

# Universidad del Salvador

Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social.

## Tesina Monográfica.

Tema: Comercialización en Instituciones

Educativas.

Realizada por: Fratto María Belén

Materia: Seminario de investigación.

Cátedra: Juan Bautista González Saborido

Buenos Aires, 13 de julio del 2000.

# INDICE

<b>- Introducción .....</b>	<b>Pág. 1</b>
Los años 80' .....	Pág. 7
Los años 90' .....	Pág. 8
El Estado Post-social .....	Pág. 10
 <b>1- Instituciones Educativas .....</b>	<b>Pág. 16</b>
1.1- Las ideologías en educación .....	Pág. 16
1.1.1- La ideología Liberal .....	Pág. 16
1.1.2- La ideología Igualitaria .....	Pág. 18
1.1.3- La ideología Pluralista .....	Pág. 19
1.2- ¿Qué son las instituciones Educativas? .....	Pág. 20
1.2.1- Proyecto Institucional .....	Pág. 21
1.2.2- El ideario .....	Pág. 23
1.3- El proyecto Educativo .....	Pág. 24
1.3.1- Proceso de elaboración del proyecto .....	Pág. 25
1.4- La organización institucional .....	Pág. 26
1.4.1- La conducción de la negociación .....	Pág. 29
1.4.2- La gestión .....	Pág. 30
1.5- Los contratos fundacionales .....	Pág. 31
1.6- Retos comunes a todo el sistema educativo .....	Pág. 35
1.6.1- El currículo como desafío institucional .....	Pág. 35
1.6.2- Currículo común .....	Pág. 40
1.6.2.1- Objetivos .....	Pág. 42
1.6.3- El currículo en la escuela .....	Pág. 43
 <b>2- Calidad .....</b>	<b>Pág. 46</b>
2.1- La calidad como propiedad .....	Pág. 46
2.1.1- La educación para el (des) empleo .....	Pág. 47

2.2-	La escuela de calidad .....	Pág. 50
2.2.1-	Características de las escuelas de calidad .....	Pág. 51
2.3-	Retos de la calidad .....	Pág. 52
2.4-	Indicadores de calidad .....	Pág. 56
2.5-	Calidad del trabajo docente .....	Pág. 58
2.6-	La función del supervisor .....	Pág. 59
2.7-	Equidad .....	Pág. 61
2.8-	Escuelas ineficaces .....	Pág. 64
2.8.1-	Escuelas eficaces .....	Pág. 65
3-	<b>¿Qué entendemos por Comercialización?</b> .....	Pág. 67
3.1-	Posicionamiento .....	Pág. 71
3.1.1-	El nombre .....	Pág. 73
3.1.2-	Posicionamiento de un servicio .....	Pág. 75
3.1.3-	El juego del posicionamiento .....	Pág. 75
3.2-	Ética y Comercialización .....	Pág. 77
4-	<b>La comercialización aplicada en instituciones educativas</b> .....	Pág. 78
4.1-	Estrategias competitivas .....	Pág. 79
4.1.1-	Pasos de un plan de comercialización .....	Pág. 81
4.2-	Mercados educativos .....	Pág. 82
4.2.1-	La investigación de mercado .....	Pág. 83
4.3-	La imagen institucional .....	Pág. 86
4.3.1-	Posicionamiento en Instituciones educativas .....	Pág. 87
4.3.2-	Matriz de Ansoff .....	Pág. 90
4.4-	Ciclo de vida de un producto .....	Pág. 90
4.5-	El precio .....	Pág. 92
4.6-	Promoción institucional .....	Pág. 93
4.6.1-	Marketing directo .....	Pág. 96
4.6.2-	Telemarketing .....	Pág. 97
4.7-	Publicidad .....	Pág. 99
4.7.1-	El mensaje .....	Pág. 101

4.7.1- El mensaje .....	Pág. 101
4.8- Servicios soporte .....	Pág. 102
4.8.1- Comercialización interna .....	Pág. 103
5- Trabajo de Campo .....	Pág. 105
Conclusiones .....	Pág. 110
Anexo .....	Pág. 115
Referencias Bibliográficas .....	Pág. 120



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

# INTRODUCCIÓN



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

En las últimas décadas del siglo XX asistimos a un conjunto de transformaciones económico-sociales y culturales, cuya vertiginosidad y complejidad, no reconoce precedentes. El cambio constante y el progreso han sido desde hace tiempo el sello distintivo de la era moderna.

Pero el problema no radica esencialmente en la aceleración del cambio sino en la incapacidad de nuestras sociedades para hacer frente a las transformaciones sin sufrir una crisis.

Transformaciones profundas y muchas veces contradictorias, que significan un desafío para todos, incluso para científicos e investigadores comprometidos con que los resultados de sus trabajos lleguen a los actores políticos y sociales, con la capacidad de convertirlos en un insumo vital para la construcción de las sociedades futuras.

La tradición intelectual que hemos heredado concibe el futuro como algo que puede predecirse, para lo cual basta adquirir los conocimientos suficientes. Lo que hasta ahora fue una fuente esencial de estabilidad, hoy parece como una fuente de rigidez. La gran organización devino en burocracia, y se requiere ahora de una reconversión, de un replanteo.

A las necesidades que surgen de este cambio cultural debemos dar respuesta desde la educación, pero no solamente proponiendo transformar.

Nos encontramos en el momento en el cual el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la capacitación de los científicos, pasan a ser la principal estrategia para el crecimiento de los países, al mismo tiempo que los sistemas educativos muestran una menor capacidad de responder a las nuevas demandas que les plantean los actuales modelos de desarrollo. Y en este punto, la Argentina es uno de los principales exponentes y claros ejemplos

Es evidente que transformaciones tan profundas exigen modificaciones sustanciales en la relación actual entre el Estado, la sociedad y el sistema Educativo. La dirección en que se proponga esta nueva articulación no será ingenua, ya que ella condicionará la posibilidad de generar estrategias que permitan construir sociedades donde el progreso se complemente con crecientes niveles, tanto del bienestar como de justicia e igualdad.

Desde las concepciones que han tenido gran difusión a partir de la década de los ochenta, el cuestionamiento principal hacia el Estado ha sido su preponderante intervención en todos los órdenes de la vida social y productiva. En particular se critica su papel en la conducción y gestión del modelo de desarrollo, su incursión en actividades empresariales y su función en la distribución del Producto Nacional a través de la implementación de políticas sociales y asistenciales.

Este debate ha alcanzado, también, al ámbito Educativo. Por ello, muchos proponen el retiro del Estado de la arena social argumentando que el mercado es el mejor distribuidor de los recursos, e incluyen a la educación como un espacio que el Estado debe delegar, en gran medida, en el propio mercado y en la sociedad civil. En la mayoría de los casos, estas concepciones postulan restringir la actividad educativa oficial a la prestación de la escolaridad básica.

Pero este enfoque plantea una visión parcial de la problemática. Aunque, por el otro lado, la idea de un Estado que tenga preponderante intervención en todos los órdenes de la vida social y productiva, y con las consecuentes perspectivas que propone en su diseño, conducción y gestión de las Instituciones Educativas, en donde se oponen a cualquier estrategia que implique ampliar la capacidad de participación y decisión de la sociedad y de los actores educativos. También brinda una visión restringida de la

problemática. Esto se debe a que, de esta manera, no da cuenta de las transformaciones sociales ocurridas en los últimos años.

Es por ello que redefinir las relaciones entre el Estado y la sociedad en materia educativa, requiere del análisis tanto de las funciones prometidas y aún no cumplidas por la Educación, como de las nuevas exigencias que demandan las actuales transformaciones.

La ruptura del anterior modelo de Estado autoritario ocurrido en 1973 y la recuperación de la democracia coincidirán con el inicio de la declinación del tipo de Estado benefactor en la Argentina.

El período de expansión del modelo de Estado benefactor concluirá sin que las promesas realizadas en torno a las funciones del sistema educativo se cumplan en su totalidad.

Si se pudiera resumir el papel central que la Educación desempeñó en cada uno de los gobiernos Argentinos, aún a riesgo de caer en una excesiva simplificación, es posible presentar el siguiente esquema:

1973 – 1974 - Educación para la libertad

1974 – 1983 - Educación para el orden

1983 – 1989 – Educación para la democracia

Como el marco de referencia de esta tesis es la última década del siglo XX, sólo haremos algunas referencias acerca del último período, que se vincula con el gobierno del Doctor Raúl Alfonsín, que va desde 1983 hasta 1989. Presidencia en la cual el papel principal de la Educación fue el de hacerlo para la democracia.

Diremos que la gestión Educativa del gobierno radical manifestó una visión restringida de los elementos que constituían la esencia del orden disciplinario en el período que va desde 1976 hasta 1983. En esta dirección se obstaculizó el papel del



Estado, en la transición democrática entorno al cambio de las normas, reglamentos y prácticas que permitieron desmontar el sistema autónomo que rigiera en la etapa anterior. Pero en lo que respecta al orden institucional, los cambios efectuados en el primer período, sólo estuvieron vinculados a los contenidos de las materias dirigidas a la formación cívica y ciudadana.

No cabe duda que reconstruir las escuelas como ámbitos de convivencia democráticos era una de las tareas prioritarias del nuevo período al que la Nación se enfrentaba y con este nuevo tipo de gobierno. Sin embargo, en muchas ocasiones, al obstaculizar los aspectos vinculados con la transmisión de valores ciudadanos, no se adoptaron las políticas necesarias para dismantelar la estructura autoritaria construida en torno al orden institucional. Esto es en torno a un orden que estuvo fundamentado en el deterioro y la diferenciación de calidad Educativa brindada.

“ De esta manera, las principales acciones desarrolladas desde el Ministerios de Educación de la Nación estuvieron dirigidas a la autorización del funcionamiento de los centros de estudiantes a nivel secundario y universitario; la reincorporación de los docentes cesanteados en el período autoritario, la supresión de los exámenes de ingreso en la escuela media y la posibilidad del ingreso irrestricto en las universidades; la modificación del régimen de evaluación de conocimientos adquiridos abandonando la escala numérica por otra conceptual; la modificación de los planes de estudio de formación moral y cívica del nivel secundario; la normalización de las universidades públicas, etc.(Braslavsky C. Y Tiramonti G. 1990).

Las transformaciones orientadas a elevar la calidad de la educación en base a profundas modificaciones curriculares, una nueva estructura del sistema, la descentralización de los servicios, la generación de nuevas formas de vinculación con otros actores sociales, el desarrollo de mecanismos de evaluación de la calidad

educativa, la realización de acuerdos interjurisdiccionales sobre contenidos de la enseñanza, etc., no fueron llevadas a la práctica, se implementaron sobre el final de la gestión o sólo abarcaron el espacio de experiencias piloto.”<sup>1</sup>

Sin embargo, el efecto democratizador de la intervención estatal en la realidad escolar fue sólo parcial. Ello se debió a que el importante rol desempeñado en el desmantelamiento del orden autoritario no estuvo acompañado de políticas educativas dirigidas a retomar su responsabilidad entorno a brindar reales posibilidades de acceso a una Educación de calidad para todos los Argentinos.

Todo este proceso también produjo situaciones contradictorias y a veces violentas dentro del ámbito de educación, ya que se habían modificado las formas pero se habían mantenido los contenidos.

Un proceso similar ocurrió con el Estado a nivel Nacional. Su capacidad en la construcción de un sistema democrático de convivencia, no tuvo correlato en la posibilidad de generar las condiciones socio-económicas que la mayoría de la población reclamaba.

“El Estado de bienestar continuó adquiriendo, paulatinamente, las características de un Estado de “malestar” (Bustelo E. 1993). Ya no se encuentra en condiciones de satisfacer el conjunto de demandas que le plantea la sociedad, particularmente las de los sectores más necesitados.”<sup>2</sup>

Un nuevo tipo de Estado comienza a ocupar el centro de la escena. En este escenario habrá que redefinir cual es la función que debe desempeñar la Educación.

---

<sup>1-2</sup> Filmus, Daniel, Estado, sociedad y educación en la Argentina de fin de siglo. Proceso y desafíos. 1º edición. Buenos Aires, Ed. Troquel 1996. p.p 38-39.

### *Los años ochenta.*

La crisis económica que se inició en la década anterior, la del setenta, rompió toda expectativa creada sobre la educación. El decaimiento del crecimiento económico condujo a que las tasas de inflación aumentaran y a un incremento de la deuda pública. Mientras que, al mismo tiempo, se manifestaba un incremento constante del desempleo.

Varios acontecimientos fueron los que caracterizaron a este período. Hechos como la prolongación de la esperanza de vida, la reducción de los niveles de ingreso, el ya citado incremento del desempleo, especialmente juvenil, los cambios en la estructura familiar entre otros. De esta manera, la educación vió peligrar la prioridad que años atrás se le otorgaba, en la distribución del gasto público.

La mejor utilización de los escasos recursos económicos que el estado otorgaba y la búsqueda de una mayor calidad en la enseñanza fueron los objetivos prioritarios de las nuevas preocupaciones en la educación.

Se observó que, dada la mayor exigencia de cualificación para aspirar a los distintos empleos, surgía la necesidad de que el sistema educativo prepare mejor a los alumnos, lo que impulso, o mejor dicho, reforzó las exigencias de calidad.

Por lo tanto, en esta década, el aprendizaje dejó de considerarse exclusivo de los años infantiles y juveniles, para afirmar que es un proceso permanente a lo largo de toda una vida.

Al término de la década se podía vislumbrar una revalorización del papel que cumplían los sistemas educativos.

Esta década tiene como principal característica, la aceleración con la que se fueron desarrollando los acontecimientos. Algunas de las tendencias que la identifican son, sin querer ser demasiado breves, la internacionalización de la economía, que está transformando las relaciones sociales, la globalización de la comunicación y la información, que hacen que la denominada sociedad de la información sea todo un hecho. El avance científico y tecnológico, que se extiende a todos los ámbitos del saber, los cambios demográficos y familiares, la diversificación del empleo que hace que la formación sea imprescindible, el mantenimiento del desempleo y las pesimistas perspectivas de que el mismo no descenderá en un futuro inmediato, el pluralismo ideológico y moral de la sociedad, en donde el consenso que antes se daba entorno a determinados valores se ha perdido.

La sociedad está cambiando y con ella la educación y el trabajo de los docentes. La tentación es mirar hacia atrás y añorar los tiempos modernos ordenados, razonables y seguros en los que las innovaciones eran más lentas y su ritmo estaba más controlado. La primera reacción ante este gran proceso de cambio en cadena, es considerarlos expresión de ideas reformadoras que son ajenas al mundo educativo. Frente a ella está la opción de enfrentar esas transformaciones sociales e integrarse y formar parte del proceso de cambio. Porque en la medida en que las actuales estructuras y culturas de la enseñanza se dejan tal cual están, la tarea de responder a estos cambios desde el aislamiento sólo provocará mayores sobrecargas e incertidumbre. Así como las reglas del mundo están cambiando, para ingresar a la era postmoderna, las reglas de la enseñanza, también deben ser replanteadas para una adecuada adaptación que permitirá afrontar las presiones de esta vorágine.